

## ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, masalah utama dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan diduga yang rendah. Diduga dikarenakan masih rendahnya kinerja pegawai pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan pada pelayanan pembuatan kartu kuning dengan cara mengumpulkan data dan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, informasi dikumpulkan dari responden menggunakan angket atau kuesioner yang didistribusikan secara langsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memberikan penilaian yang sama dan searah terhadap kualitas pelayanan. Artinya apabila kinerja pegawai sudah dicapai dengan baik maka masyarakat akan menilai bahwa pelayanan memiliki kualitas yang baik dan akan sebaliknya apabila kinerja pegawai pelayanan tidak bagus maka masyarakat akan menilai buruk pelayanan yang diberikan

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yaitu ketepatan waktu pelayanan, kemampuan pegawai pelayanan, sosialisasi prosedur pelayanan, dan minim nya *reward* dari pimpinan pada pegawai.

Usaha-usaha untuk mengatasinya yaitu pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung perlu memperbaiki atau pun meningkatkan kemampuan pegawai, memberikan *reward* pada pegawai layanan yang sudah menghasilkan kinerja yang baik dan memberikan pelayanan yang optimal sehingga dapat mencapai ketepatan waktu yang maksimal.

**Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

*Based on the results of research and observations of the researchers doing Labor in the service of Bandung city, the main problem in this research is the quality of service is suspected. Allegedly because of the low performance is still an employee of the Ministry.*

*The purpose of this research was to determine whether the performance of the employee affected the quality of service in the service of making yellow card by means of collecting data and information. This research uses a quantitative approach with method survey, information collected from respondents using question form or questionnaire distributed directly.*

*The results of this research show that the performance of the employees gave the same assessment and in line with the quality of service. This means that if the employee's performance already achieved with good then the community will assess that the service has good quality and would otherwise in the performance of the employee's service is not good then the community will judge the bad service provided*

*Barriers faced by employees in the performance quality of service Labor in the service of the city of Bandung, namely the timeliness of service, officers of the Ministry's ability, socialization procedures of the Ministry, and his minimal reward of leadership on employees.*

*Attempts to overcome this problem, namely the Labor Office parties of Bandung city needs to improve or enhance the ability of the employee, give the reward at the service employees already producing good performance and provide optimal service so as to achieve the maximum punctuality.*

**Keyword: Employee Performance, Service Quality**

## **RINGKESAN**

Dumasar hasil panalungtikan sarta observasi yén peneliti di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, masalah utama dina ieu panalungtikan nyaéta kualitas layanan anu kirang sae kusabab kinerja pagawe masih keneh rendah.

Tujuan pangajaran ieu ngabedakeun prestasi pagawe sacara mangaruhan kualitas layanan dina layanan kartu konéng ku cara ngumpulkeun data sarta informasi. Ulikan ieu ngagunakeun pendekatan kuantitatif jeung metoda survéy, informasi ieu dikumpulkeun ti responden maké angkét atawa angket disebarkeun langsung.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén kinerja pagawe ningalikeun panilaian anu sarua sareng kualitas layanan. Ieu ngandung harti yén lamun kinerja pagawe sacara geus kahontal ku jalma bakal nangtoskeun yén layanan anu diberekeun bekualitas alus, tur sabalikna lamun kinerja pagawe sacara layanan teu alus, layanan nu diberekeun ka masyarakat geu moal alus.

Halangan-halangan nu di singhareupan tina kinerja pagawe kalawan kualitas layanan dina Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung nyaéta katepatan waktu layanan, kamampuh karyawan jasa, prosedur sosialisasi, sarta kurangna miboga kapamimpinan dina ganjaran pagawe.

Nyoba nungkulan yén Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung kudu ningkatkeun kamampuh pagawe, mere ganjaran pikeun pagawé anu jasa geus ngahasilkeun unjuk alus sarta méré layanan optimal ku kituna pikeun ngahontal layanan anu maksimum.

Konci: Kinerja pagawe, Kualitas Layanan